

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до виробничої практики
в закладах ресторанного господарства

*(для студентів 2 курсу освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
усіх форм навчання спеціальності 242 – Туризм)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2019

Методичні рекомендації до виробничої практики в закладах ресторанного господарства (для студентів 2 курсу освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання спеціальності 242 – Туризм) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. : В. В. Абрамов, І. С. Баландіна, І. Л. Полчанінова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 16 с.

Укладачі: доц. В. В. Абрамов,
канд. екон. наук, доц. І. С. Баландіна,
канд. екон. наук І. Л. Полчанінова

Рецензент

І. М. Писаревський, доктор економічних наук, професор кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

*Рекомендовано кафедрою туризму та готельного господарства,
протокол № 1 від 28.08.2018.*

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Мета та завдання практики.....	4
2 Графік проходження практики.....	4
3 Основні дані, які повинні відображатися у звіті.....	5
4 Робота у закладі ресторанного господарства.....	8
5 Індивідуальне завдання.....	10
Список рекомендованих джерел.....	11
Додатки.....	14

ВСТУП

Практична підготовка студентів вищих навчальних закладів є основою і обов'язковою складовою частиною освітньо-професійної програми. Вона має на меті засвоєння студентами сучасних методів та форм організації праці у сфері їх майбутньої професійної діяльності, формування професійних вмінь та навичок, які допоможуть у прийнятті самостійних рішень під час проходження практики та подальшої роботи в галузі ресторанного бізнесу.

Практика студентів, які навчаються за напрямом підготовки 242 – Туризм є складовою частиною навчального процесу з підготовки бакалаврів.

1 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ПРАКТИКИ

Мета навчально-виробничої практики: вивчення технологічних процесів у ресторанах. Одержання навичок робочих професій: офіціантів, кухарів, барменів.

Завдання практики:

- ознайомлення з основними та допоміжними службами закладу ресторанного господарства;
- вивчення нормативно-правової бази, яка регулює діяльність ресторанних закладів;
- загальне ознайомлення із функціональною організацією процесів основних служб та виробництв;
- практичне засвоєння технології робочої професії сфери ресторанного бізнесу.

2 ГРАФІК ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ

Робота студентів з виконання завдань практики проходить згідно з графіком (табл. 1).

Таблиця 1 – План практики

№ з/п	Зміст роботи
1	Оформлення на практику, ознайомлення з інфраструктурою закладу; ознайомлення з основними та допоміжними службами закладу ресторанного господарства; вивчення нормативно-правової бази, що регулює діяльність закладу; загальне ознайомлення с технологічними процесами основних служб і виробництв; режимами праці та відпочинку, заходами з охорони праці.
2	Робота на посаді офіціанта.
3	Робота на посаді бармена.
4	Робота на посаді кухаря.
5	Практичне виконання індивідуального завдання. Підсумкове заняття, оформлення звіту. Захист звіту

3 ОСНОВНІ ДАНІ, ЯКІ ПОВИННІ ВІДОБРАЖАТИСЯ У ЗВІТІ

Ознайомлення з закладом ресторанного господарства; технікою безпеки, режимами праці та відпочинку у закладі.

Назва, тип, клас, місце розташування закладу ресторанного господарства, потужність. Режим роботи закладу ресторанного господарства, штатний розклад. Контингент споживачів, комплекс послуг закладу та умови їх надання. Всі дані занести до таблиці 2.

Таблиця 2 – Загальна характеристика закладу ресторанного господарства

Назва закладу	Тип закладу	Клас закладу	Місце розташування	Потужність	Кількість робітників	Контингент споживачів
1	2	3	4	5	6	7

Ознайомлення з особливостями організації роботи у сфері ресторанного бізнесу.

Загальне ознайомлення с технологічними процесами основних служб та виробництв ресторанного комплексу, ознайомитися з роботою офіціанта, кухаря, бармена. Всі дані занести до таблиці 3.

Таблиця 3 – Посадова характеристика робочої професії у ресторанному закладі

Посада	Повинен знати	Повинен вміти
1	2	3
Офіціант	<p>Правила складання меню.</p> <p>Види, призначення та вимоги до інвентарю та його призначення.</p> <p>Правила одержання та повернення посуду та інвентарю.</p> <p>Правила та техніку обслуговування гостей. Правила етикету.</p> <p>Правила сервіровки столів та обслуговування відвідувачів.</p> <p>Коротку характеристику страв.</p> <p>Вимоги нормативних документів на послуги закладів ресторанного господарства.</p> <p>Правила подачі страв, напоїв, вимоги до їх оформлення та подачі. Ціни на продукцію та послуги. Правила міжнародного етикету. Іноземну мову та професійну термінологію (у межах розмовного мінімуму).</p> <p>Правила експлуатації комп'ютерних програм. Порядок оформлення рахунків та розрахунків з гостями, у тому числі з використанням кредитних карток. Номера телефонів виклику різних служб.</p> <p>Правила внутрішнього трудового розпорядку. Правила та норми з охорони праці, санітарії та гігієни.</p>	<p>Обслуговувати відвідувачів у закладах ресторанного господарства, сервірувати столи за попередньо оплачені путівки, чеки, талони.</p> <p>Одержувати у костеляну необхідний інвентар та посуд.</p> <p>Зустріти гостей та провести їх до столиків, допомогти сісти.</p> <p>Консультувати гостей з питань надання ресторанних послуг.</p> <p>Допомогти у виборі страв та напоїв. Приймати замовлення від гостей та проводити розрахунок з відвідувачами.</p> <p>Подавати страви та напої.</p> <p>При виявленні не якісних страв та напоїв провести їх заміну та повідомити адміністратору. Забезпечити заміну страв столових приборів.</p> <p>Виконувати прибирання столів.</p> <p>Виконувати заміну скатертин та серветок. Стежити за збереженням інвентарю та посуду. Здавати у бухгалтерію рахунки та інші звітні документи.</p>

Продовження таблиці 3

1	2	3
Кухар	<p>Правила користування діючими збірниками рецептур та технологічними картками. Правила первинної кулінарної обробки сировини та продуктів та вимоги, до якості напівфабрикатів з них. Правила нарізки хліба. Термін та умови збереження очищених овочів.</p> <p>Використання правил регулювання та експлуатації хліборізальних машин. Правила та норми з охорони праці, санітарії та гігієни.</p> <p>Вимоги до якості робіт, які виконує кухар. Вимоги до раціональної організації праці на робочому місці.</p>	<p>Виконання допоміжних робіт під час виготовлення страв та кулінарних виробів. Очистку, доочистку картоплі, плодів, фруктів, ягід, до чи після їх миття за допомогою ножів та інших пристосувань.</p> <p>Первинна переробка зелені та зелених овочів. Нарізка хліба, овочів, зелені. Первинна обробка продуктів. Приймання та здача зміни. Прибирання робочого місця, пристроїв та механізмів.</p>
Бармен	<p>Асортимент, алкогольних та без алкогольних напоїв, холодних та гарячих закусок. Асортимент готових до споживання напоїв, у барі, кондитерських виробів, їх товарознавчі характеристики. Правила відпуску, способи та правила викладки на барній стійці та вітрині. Види та призначення інвентарю, обладнання для приготування та відпуску напоїв та закусок. Правила експлуатації обладнання бару та відео- та звуко- відтворювальної апаратури. Вимоги до інвентарю у барі. Правила міжнародного етикету.</p>	<p>Проводити обслуговування гостей за барною стійкою готовими до споживання безалкогольними та слабоалкогольними напоями, кондитерськими виробами, з приготуванням асортименту алкогольних та без алкоголь них напоїв, холодних та гарячих напоїв з додержанням правил подачі. Одержання напоїв, продуктів та продукції та збереження їх з урахуванням необхідних режимів та правил. Оформлення вітрини та барної стійки.</p>

Продовження таблиці 3

1	2	3
	<p>Техніку обслуговування іноземних гостей. Іноземну мову та професійну термінологію (у межах розмовного мінімуму). Правилам розрахунків з відвідувачами через комп'ютерну систему та кредитними картками. Номера телефонів екстрених служб. Правила внутрішнього трудового розпорядку. Правила та норми з охорони праці санітарії та гігієни.</p>	<p>Додержання барної стійки у порядку. Експлуатація та обслуговування відео- та звуко-відтворювальної апаратури. Здійснювати контроль за дотриманням відвідувачами культури поведінки. Дотримання механізмів, пристосувань та інвентарю у належному стані.</p>

4 РОБОТА У ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Надати склад торгових та виробничих приміщень, вимоги до їх інтер'єру, взаємне розташування. Охарактеризувати матеріально-технічну базу торгових приміщень. Надати режим роботи залів. Охарактеризувати методи обслуговування у залах. Особливості підготовки до їх відкриття. Режим роботи офіціантів, кухарів, барменів та кількість робітників. Графіки виходу на роботу. Скласти посадові обов'язки робітників за місцем проходження практики. Оформити робочу та посадову інструкцію.

Під час розроблення робочих інструкцій повинен застосовуватися єдиний підхід до побудови структури та викладу змісту розділів.

Інструкції повинні:

- відображати повний перелік завдань, обов'язків та відповідальності;
- мати необхідні пояснення (у разі потреби) та чіткі визначення термінів;
- містити тільки ті вимоги, дотримання яких обов'язкове самими працівниками. При цьому порушення працівником таких вимог повинно

розглядатися як порушення трудової дисципліни, за яке до нього може бути застосовано стягнення.

Робоча інструкція – це своєрідний звід правил, для того щоб співробітник в обов’язковому порядку отримав якомога позитивніший результат.

Робочі інструкції, а точніше, їх первинні версії, рекомендується, щоб писали самі співробітники. У робочій інструкції співробітник пише те, як він повинен робити те, що написано в посадовій інструкції. Як він має це робити, щоб домогтися максимального ефекту? Потім інструкція коригується працівником відділу персоналу. Практика написання робочих інструкцій працівниками використовується для того, щоб краще зрозуміти завдання. Їм потрібно поставити завдання, щоб написане ними відповідало на питання «Як робити?», а не «Що робити?». Лише тоді буде досягнуто позитивного результату.

Посадові та робочі інструкції мають спільні та відмінні характерні особливості, які наведено в таблиці 4.

Таблиця 4 – Порівняльна характеристика

№ з/п	Критерій характеристики	Посадова інструкція	Робоча інструкція
Спільне			
1	Визначення поняття	Нормативний акт, що містить повний конкретний перелік посадових завдань (обов’язків), повноважень і відповідальності	
Відмінне			
1	Призначення інструкції	керівник, професіонал, фахівець, технічний службовець	представник робочої професії
2	Інформаційне наповнення	говорить робітнику про те, що саме він повинен робити (існує виключно формально)	говорить про те, як він повинен це робити (є працюючим інструментом)

5 ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Під час проходження практики студент повинен виконати індивідуальне завдання. Індивідуальні завдання включаються в програму виробничої практики з метою надбання студентом під час практики умінь і навичок самостійного розв'язання виробничих, наукових або організаційних завдань.

Рекомендована тематика індивідуальних завдань:

1. Надати приклад реалізації основних та додаткових послуг закладу ресторанного господарства.
2. Надати схему приготування фірмової страви, або напою закладу ресторанного господарства.

Зміст індивідуального завдання та порядок його виконання узгоджується з керівником практики.

Індивідуальне завдання здається студентом для перевірки як окремий розділ звіту з виробничої практики.

Якість виконання студентом індивідуального завдання є складовою диференційної оцінки з виробничої практики, яка показує можливості студента застосовувати знання, уміння, навички, набутті у навчальному закладі, на виробництві та його спроможність адаптуватися до умов практики реального виробництва.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основна література

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: навч. посіб. / В. В. Архіпов. – Київ : «Центр учбової літератури», 2016. – 342 с.
2. Архіпов В. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посібник / В. В. Архіпов, 3-тє вид. – Київ : «Центр учбової літератури», 2016. – 382 с.
3. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посібник / В. В. Архіпов, В. А. Русавська, 2-ге вид. – Київ : Центр учбової літератури, 2012. – 280 с.
4. Білошапка М. І. Технологія ресторанного обслуговування / М. І. Білошапка. – Тернопіль : Навчальна книга – Богдан, 2006. – 224 с.
5. Богушева В. І. Організація обслуговування відвідувачів ресторанів та барів / В. І. Богушева. – Херсон : ОЛДУ-плюс, 2002. – 402 с.
6. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів: Для підприємств громад. харчування всіх форм власності / [О. В. Шалімов, Т. П. Дятченко, Л. О. Кравченко та ін.]. – Київ : А.С.К., 2007. – 848 с.
7. Ковешніков В. С. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник / В. С. Ковешніков, М. П. Мальська. – Київ : Кондор-Видавництво, 2015. – 742 с.
8. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія і практика) : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк. – Київ : Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.
9. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / За ред. Н. О. П'ятницької. – Київ : Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
10. Пятницкая Н. А. Менеджмент у громадському харчуванні / Н. А. Пятницкая, Л. П. Пятницкая. – Київ : КНТЕУ, 2002. – 706 с.

Законодавча література

1. Господарський кодекс України від 16 січня 2003 р. № 436-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 18. – Ст. 144.
2. ДСТУ 3862–99. Громадське харчування. Терміни та визначення. – Київ : Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики, 2003. – 63 с.
3. ДСТУ 4281 : 2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – Вид. офіц. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с. – (Національний стандарт України).
4. Методичні рекомендації щодо впровадження національних положень (стандартів) бухгалтерського обліку у сфері громадського харчування, затверджені наказом Міністерства економіки від 17.06.03 р. – № 157 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
5. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів: постанова Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 р. № 833 // Офіційний вісник України. – 2006. – № 25. – Ст. 1818.
6. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 серпня 2002 р. № 219 // Офіційний вісник України. — 2002. — № 34. — Ст. 1633.
7. Про захист від недобросовісної конкуренції: Закон України від 7 червня 1996 р. № 236/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 36. – Ст. 164.
8. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII (в редакції Закону № 3161-IV від 1 грудня 2005 р. // ВВР. – 2006. – № 7. – Ст. 84). — Відомості Верховної Ради УРСР. – 1991. – № 30. – Ст. 379.

Додаткова література

1. Основи організації підприємницької діяльності або абетка для підприємця : навч. посібник / [Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, В. В. Гецько та ін.]. – Тернопіль : Вид. ТНТУ. – 2010. – 300 с.
2. Зубар Н. М. Логістика у ресторанному господарстві : навч. посібник / Н. М. Зубар, М. Ю. Григору. – Київ : Центр учбової літератури, 2010. – 312 с.
3. Маркетингові інновації в освіті, туризмі, готельно-ресторанній, харчовій індустрії та торгівлі: колективна монографія / за заг. ред. Н. Л. Савицької; Харківський держ. ун-т харчування та торгівлі. – Харків: Видавництво І. С. Іванченка, 2018. – 175 с.
4. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу : навч. посібник / Г. Й. Островська. – Тернопіль : Підручники і посібники, 2018. – 268 с.
5. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія / Г. Т. П'ятницька. – Київ : КНТЕУ, 2015. – 465 с.
6. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа : навч. посібник / Я. М. Сало. – 2-ге вид., допов. – Л. : Афіша, 2011. – 404 с.
7. Сборник технологических карт на блюда и кулинарные изделия для заведений ресторанного хозяйства / [авт.-сост. А. М. Беяева]. – 2-е изд., испр. – Київ : А. С. К. : Игнатекс-Украина, 2012. – 1247 с.
8. Пожежна безпека на підприємствах харчової галузі / О. О. Фесенко, В. М. Лисюк, З. М. Сахарова, С. М. Неменуца. – Одеса : Освіта України, 2017. – 170 с.

ДОДАТОК А

Основні умови для проходження практики

1 Студент має право:

1.1 Сумісно з керівником практики визначити час та заклад, у якому буде проходити практика.

1.2 Одержати документи, необхідні для проходження практики.

1.3 Одержати індивідуальне завдання, узгоджене з керівником практики.

2 Студент повинен:

2.1 До від'їзду на практику одержати інструктаж керівника практики й:

- щоденник з практики;
- індивідуальні завдання з практики;
- скерування на практику.

2.2 Студент, який прибув на підприємство, повинен надати керівнику від підприємства щоденник, пройти інструктаж з техніки безпеки та пожежної профілактиці, ознайомитися з робочим місцем, правилами експлуатації обладнання та обговорити план проходження практики.

2.3 Під час практики студент зобов'язаний строго дотримуватися правила внутрішнього розпорядку підприємства. Про всі випадки уходу зі свого робочого місця практикант повинен повідомляти керівника практики від підприємства.

2.4 Звіт із практики складається студентом відповідно до календарного графіку проходження практики й додаткових рекомендацій керівників з практики від кафедри та від підприємства. Навчально-виробнича практика студента оцінюється за бальною системою та враховується під час призначення стипендії.

2.5 Студент, який не виконав вимоги практики та одержав негативний відгук про роботу або незадовільну оцінку при захисті звіту, буде направлений повторно на практику у період канікул.

ДОДАТОК Б

Правила ведення й оформлення щоденника

1. Щоденник є основним документом студента під час проходження практики.
2. Для студента, який проходить практику за межами міста Харків, у якому розташовується ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, щоденник є також посвідченням для відрядження, яке підтверджує продовження перебування студента на практиці.
3. Під час проходження практики студент щоденно коротко повинен записувати у щоденник все, що ним зроблено за день для виконання календарного графіка проходження практики. Ретельні записи ведуться у робочих зошитах, які є продовженням щоденника.
4. Після закінчення практики щоденник зі звітом повинний бути представлений керівнику практики від закладу, який складає відгук та підписує його.
5. Оформлений щоденник разом зі звітом студент повинен здати для кафедри на перевірки.
6. Без заповненого щоденника практика не зараховується.

ДОДАТОК В

Інструкція з техніки безпеки студента під час проходження навчально-виробничої практики

Студент:

- до початку практики у закладі проходить інструктаж з техніки безпеки на кафедрі «Туризму і готельного господарства», після одержання інформації розписується у журналі з вказівкою дати;
- у перший день прибуття на місце проходження практики проходить інструктаж на робочому місці, про що робить відповідний запис у щоденнику;
- у відділі кадрів на вимогу адміністрації представляє санітарну книжку (офіціант, бармен, кухар.)

На робочому місці:

- під час перерви палить тільки у спеціально відведених місцях;
- по дорозі до міста проходження практики і назад додержується правил дорожньої безпеки та правила поведінки у громадських місцях;
- додержується встановленого графіку роботи на виробництві.

Забороняється:

- вживати спиртні напої.
- купатися в штормову погоду;
- тривалий час перебувати на сонці.

У разі, якщо студент погано себе почуває, він має звернутися по допомогу в медичний пункт , доповісти про своє самопочуття у навчальну частину.

Виробничо-практичне видання

Методичні рекомендації
до виробничої практики
в закладах ресторанного господарства

*(для студентів 2 курсу освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
усіх форм навчання спеціальності 242 – Туризм)*

Укладачі: доц. **АБРАМОВ** Валерій Володимирович,
канд. екон. наук, доц. **БАЛАНДІНА** Ірина Сергіївна,
канд. екон. наук **ПОЛЧАНІНОВА** Ірина Леонідівна

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання *І. Л. Полчанінова*

План 2019, 413 М.

Підп. до друку 29.05.2019. Формат 60×84 1/16.

Друк на ризографі. Ум.-друк. арк. 0,9

Тираж 50 пр. Зам. № .

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.

Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 5328 від 11.04.2017.